

様式例 10 指定管理者制度活用事業 評価シート

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市緑化センター	評価対象年度	平成29年度
事業者名	・事業者名 株式会社 石勝エクステリア ・代表者名 代表取締役社長 細井 俊宏 ・住所 東京都世田谷区玉川2丁目2番1号	評価者	みどりの企画管理課長
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部みどりの企画管理課

2. 事業実績

利用実績	<p>○緑化相談は総件数651件(平成28年度:796件)、主な内容は鉢物や花卉等の栽培管理についてであった。</p> <p>○講習会は合計27講座行い、受講者数は664名(参加率85%)であった。(平成28年度:28講座、受講者数796人、参加率93%)</p> <p>○依頼を受けた講習会を3件実施、他講師の紹介は0件であった。(平成28年度:依頼2件、紹介4件)</p> <p>○展示会は合計19回(244日)開催した(平成28年度:21回、271日)。</p> <p>○来園者数調査をピクニックサタデー2日間、緑化センターまつり、川崎ファーマーズマーケットの他、平日2日(5月24日(水)778人、6月6日(火)588人)、休日1日(2月12日(月・祝)426人)の7日間実施。</p> <p>○緑化センターまつりを11月11日に実施し、8,231人の来場者を集めた(平成28年度10,209人)。</p> <p>○ピクニックサタデーを5日間実施する予定であったが、雨天のため4日の実施となった。参加人数は、7月22日は33人、8月9日は雨天中止、8月26日は89人、9月9日は178人、9月23日は128人を集めた。</p> <p>○地域との賑わいの創出として、地域の団体と連携し、平成30年6月に開催された「かわさきファーマーズマーケット」に先立って、3月3日に実施し、1,519人の来園者を集めた。</p>																																																								
収支実績	<table border="1"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">収入 (単位:円)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>平成27年度</td> <td>平成28年度</td> <td>平成29年度</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>43,350,000</td> <td>43,230,000</td> <td>43,165,000</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>394,400</td> <td>478,300</td> <td>481,500</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>1,137,780</td> <td>1,441,392</td> <td>1,602,152</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>44,882,180</td> <td>45,149,692</td> <td>45,248,652</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">支出 (単位:円)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>平成27年度</td> <td>平成28年度</td> <td>平成29年度</td> </tr> <tr> <td>維持管理運営費</td> <td>38,352,536</td> <td>43,496,983</td> <td>42,193,672</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>956,619</td> <td>821,877</td> <td>754,118</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>39,309,155</td> <td>44,318,860</td> <td>42,947,790</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">収支差額 (単位:円)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>平成27年度</td> <td>平成28年度</td> <td>平成29年度</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>5,573,025</td> <td>830,832</td> <td>2,300,862</td> </tr> </table> <p>○傾向として、収入額が支出額を上回っており、収支額は増加傾向にある。</p> <p>○収入については、イベント時の花苗販売が人気があったこと、夏に設置したアイスの自動販売機の売り上げが好調であったことによる収入の増加があった。</p> <p>○支出については、催事で使用する備品(イス、机等)について、当初、リースする予定であったが、他団体との連携により、備品の借用在り、費用の縮減を図ったりするなど、業務水準を損なわないよう工夫しながら支出を抑えた。</p>	収入 (単位:円)					平成27年度	平成28年度	平成29年度	指定管理料	43,350,000	43,230,000	43,165,000	その他収入	394,400	478,300	481,500	自主事業収入	1,137,780	1,441,392	1,602,152	計	44,882,180	45,149,692	45,248,652	支出 (単位:円)					平成27年度	平成28年度	平成29年度	維持管理運営費	38,352,536	43,496,983	42,193,672	自主事業経費	956,619	821,877	754,118	計	39,309,155	44,318,860	42,947,790	収支差額 (単位:円)					平成27年度	平成28年度	平成29年度	収支差額	5,573,025	830,832	2,300,862
収入 (単位:円)																																																									
	平成27年度	平成28年度	平成29年度																																																						
指定管理料	43,350,000	43,230,000	43,165,000																																																						
その他収入	394,400	478,300	481,500																																																						
自主事業収入	1,137,780	1,441,392	1,602,152																																																						
計	44,882,180	45,149,692	45,248,652																																																						
支出 (単位:円)																																																									
	平成27年度	平成28年度	平成29年度																																																						
維持管理運営費	38,352,536	43,496,983	42,193,672																																																						
自主事業経費	956,619	821,877	754,118																																																						
計	39,309,155	44,318,860	42,947,790																																																						
収支差額 (単位:円)																																																									
	平成27年度	平成28年度	平成29年度																																																						
収支差額	5,573,025	830,832	2,300,862																																																						
サービス向上の取組	<p>○緑化センターまつりでは、オープンに先駆けて芝生広場でイベントを企画し、8,231人の来場者を集めた。多摩区の地域団体を中心に、参加14団体と連携し、今回初開催のグリーンマーケットを始め、川崎野菜などを使った特別メニューを提供する「かわさきマルシェ」、朝採り野菜市、手作り市、各種販売や体験教室などを実施した。</p> <p>○緑化センターサポーター事業を1年前倒して実施し、15名が登録し、園内作業をサポートをしており、また、これに伴い、ボランティアミーティングを実施し、市民目線にたった維持管理面における質の向上を図っている。</p> <p>○モニタリング調査については、本部より公園の運営に携わってきた専門家の指導を毎月実施し、市民のための施設点検、施設利用方法、展示方法等の細部にわたり、検討と改善を実施した。</p> <p>○地域との賑わいの創出を目的に、3月3日に「かわさきファーマーズマーケット」を地域の団体と連携して開催した。</p> <p>○緑化推進資料として図書31冊、西園の屋外図書館に子供向けの本として70冊、計101冊を収集した。</p> <p>○モウセンゴケやムシトリスミレなど食虫植物、ゼラニウム、サクラソウについて新品種樹木を40品種導入し、樹木等の適正管理、収集を行った。</p>																																																								

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	1 利用者満足度調査を適切に実施しているか	12	4	9.6
		2 調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
(評価の理由) ○アンケートを実施し、講習会で532件、展示会で255件、休憩室で67件、利用者アンケートで70件の意見が寄せられた。意見・要望の内容は概ね好意的な意見であった(総合的な評価が良以上:講習会93%、展示会79%、休憩所92%)。講習会については、利用者に人気の講習を取り入れており、応募数も多かった。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	3 計画に基づく適正な支出が行われているか	8	3	4.8
		4 支出に見合う効果は得られているか			
		5 効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	適切な金銭管理・会計手続	6 収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	6	3	3.6
		7 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか			
(評価の理由) ○給料手当が予算を超えているものの、運営強化のためのものであり、利用者アンケートの結果では、総合的な満足度が良以上の評価が91%と高い評価を得ている。 ○金銭管理、帳簿管理について、本部の財務部の監査を定期的にかけている。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	8 提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	8	4	6.4
		9 サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		10 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	11 実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	6	4	4.8
		12 業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
		13 業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	14 利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	8	4	6.4
		15 意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
		16 利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
	提案事業・自主事業の実施状況	17 施設利用者へのサービス向上につながる提案事業・自主事業を実施しているか	10	4	8
18 施設利用者のニーズを踏まえた提案事業・自主事業を実施しているか					
(評価の理由) ○平成28年度の提案事業で人気の高かった企画を講習会として導入し、さらに、新しい企画を実施するなど工夫している。その結果、定員を超えた申込みが13講習あった。特に新しく企画した「アロマ教室 アロマテラピー入門」は定員の2倍を超える申込みがあった。参加者が定員の半数に満たない講習は1だった。 ○人気のあった講習会のうち、「多肉植物コンテナ額作り」については、講師と調整が取れたことから、「多肉植物コンテナ額作り 2」として追加で講習を開催した。 ○雪の日の対応として、園内通路の除雪を行い、また、除雪した雪を利用した遊び場(滑り台等)を作成し、雪の日でも利用者が来園したくなる整備や工夫を行っており、来園者からも評価されている。 ○アンケートを実施し、講習会で532件、展示会で255件、休憩室で67件、利用者アンケートで70件の意見が寄せられた。意見・要望の内容は「初めての参加、とても楽しく勉強できた」や「いつも綺麗で気持ちいい、四季の花々も綺麗に手入れされている」等、概ね好意的な意見であった(総合的な満足度が良以上の評価:91%)。 ○緑化センターサポーター事業を計画より1年前倒して実施し、15名の方が登録し、園内作業をサポートをしている。さらに、これに伴い、ボランティアミーティングを実施し、より市民目線による緑化センターの向上を図っている。 ○第8回緑化センターまつりでは、オープンに先駆けて芝生広場でのイベントの実施や初開催となるグリーンマーケットを企画するなど工夫を行い、8,231人の来場者を集めており、緑化センターに人を呼び込もうと新しい企画を試みたことについては、評価できる。 ○地域の団体と連携し、「川崎ファーマーズマーケット」を3月3日に実施し、1,519人の来園者があったことについて、集客に向けた新しい試みの実施は評価できる。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適正な人員配置	19 必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	4	4	3.2
	連絡・連携体制	20 定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	2	3	1.2
	再委託管理	21 再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	2	3	1.2
	担当者のスキルアップ	22 業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	2	3	1.2
	安全・安心への取組	23 事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	4	3	2.4
	コンプライアンス	24 個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	2	3	1.2
(評価の理由) ○平成28年10月から副所長を1名追加し、2名体制で管理運営を行うようになり、運営業務や自主事業により力を入れている。 ○所管課との連絡・連携については、月例報告時に打ち合わせを行うとともに、随時連絡を行っている。 ○再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されている。 ○社員研修、セミナーについて、平成28年度に比べて積極的に参加し、職員の技術向上に努めた。(平成28年度13日、平成29年度25日) ○防災訓練を1回から2回に増やすなど、平成28年度に比べ、より利用者を守ることができるよう適切な安全管理体制となっている。 ○平成28年度と同様、講習会の応募者などの個人情報はPCでの全情報の管理は行わず、施錠した保管庫に申込書などを保管し、情報の取得の段階から、その利用、保管、廃棄にいたるまで適切に管理している。鍵付きポストにより、郵送物の管理している。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	25 安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	6	4	4.8
	樹木、草花及び種苗の管理	26 樹木、草花及び種苗を適正に管理しているか また、収集、保存、展示に努めているか	6	4	4.8
	施設更新計画	27 長期保全更新計画を立て、市へ報告しているか。	2	3	1.2
	清掃業務	28 施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	4	4	3.2
	警備業務	29 施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか	4	3	2.4
	外構・植栽管理	30 外構・植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか	2	4	1.6
	備品管理	31 設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	2	3	1.2
(評価の理由) ○新品種樹木40品種を導入し、樹木等の適正管理、収集を行ったことについては評価できる。(平成28年度は26品種) ○長期保全更新計画は、適正に作成し、市へ報告を行った。 ○施設内及び外構の清掃については適切に実施しており、利用者からの評価を受けていることについては、評価できる。 ○施設内及び敷地内の警備は、適切に行っている。適宜、警備会社や交番と連絡を行っている。 ○緑化推進資料として、図書31冊、子供向けの本70冊、計101冊を収集し、蔵書の充実を図ったことについては、評価できる。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	73.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- 市内唯一の都市緑化植物園として、都市緑化の推進を図るという事業目的を達成するために、芝刈りや除草、清掃など仕様書以上の水準で園内の維持管理を行うとともに、近隣の保育園に花苗24pot、公園管理団体などに花苗50pot、市内施設にハボタン苗1,180potを配布するなど、本市の緑行政にも貢献した。
- 市民や利用者の意見を反映させるため、「緑化センターまつり準備会議」を合計5回開催し、地域の様々な参加団体と連携しながら緑化センターまつりを実施した。当日は、オープンに先駆けて芝生広場でイベントを企画したり、初開催となるグリーンマーケットを始め、川崎野菜などを使った特別メニューを提供する「かわさきマルシェ」、朝採り野菜市などを実施するなど、施設利用者により満足してもらえるよう工夫をしていることについては、評価できる。
- 講習会については、利用者に人気の講習を取り入れており、応募数も多かったことについては、評価できる。
- 接客、マナー研修の実施など職員のスキルアップにつながる取組を平成28年度より強化しており、利用者からもアンケートで高い評価を得ていることについて、評価できる。
- 緑化センターサポーター事業を計画より1年前倒して実施し、これに伴い、ボランティアミーティングを実施し、市民目線にたった維持管理面における質の向上を図っている。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・引き続き、利用者ニーズを踏まえた講習会や展示会を実施し、更なる市民サービスの向上に繋がる取組を行うことが望まれる。
- ・利用者満足度について、アンケートの収集方法や内容等を工夫し、より多様な意見を収集し、内容の分析などを行い、具体的な取組に反映させることが望まれる。
- ・提案された事業については、概ね実施されているが、実施完了まで今後も引き続き適正な管理・運営に努めることが望まれる。
- ・収支について、維持管理への適切な充当、収益の一部を地域還元することなどを検討することを期待する。
- ・市政だよりなどの広報誌への掲載の際のチェック体制の確立や、接客・マナー研修の実施など職員のスキルアップにつながる取組を今後も継続することが望まれる。
- ・これまでアンケート収集は来園者向けに行われているが、新しい来園者を確保するために、来園者以外の市民が緑化センターにどのようなニーズを抱いているか収集し、事業に反映することが望まれる。
- ・多摩区や生田緑地と連携した事業の実施、積極的なPR活動を行い、緑化センターの認知度を高めることが望まれる。
- ・講習会は市民に人気があるため、講習会を午前、午後の2回の開催にするなど、開催回数を増やすことが望まれる。